

ความพอใจในงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานใน  
บริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**Job Satisfaction that affect the Job Burnout of Employees of private  
companies in Bangkok area**

นฐมณ มงคลนภัทร<sup>1</sup> และ ดร.อรไท ชั่วเจริญ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความพอใจในงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 3 ชุด ได้แก่ 1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามความพอใจในงาน 3) แบบสอบถามประเมินผลภาวะหมดไฟในการทำงานพัฒนาและประยุกต์มาจากแบบประเมินMaslach Burnout Inventory (MBI) ของ Christina Maslach และ Susan E. Jackson (1981) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบทดสอบสมมติฐาน t-test, การเปรียบเทียบทดสอบสมมติฐาน ANOVA (F-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ Multiple Regression

**ผลการวิจัย สรุปได้ว่า**

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับสูงมาก มีจำนวน 1 ด้าน คือ 1) ด้านการลดความเป็นบุคคล และ ส่วนภาวะหมดไฟในการทำงานที่อยู่ในระดับสูง จำนวน 2 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล 2) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

**คำสำคัญ:** ความพอใจในงาน, ภาวะหมดไฟในการทำงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. จากเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส บุคลิกภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และภาระส่วนตัว หรือ/และภาระครอบครัว ของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า สถานภาพ สมรส บุคลิกภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และภาระส่วนตัว หรือ/และภาระครอบครัวมีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน ส่วน เพศ และ อายุ มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## **Abstract**

### **Job Satisfaction that affect the Job Burnout of Employees of private companies in Bangkok area**

<sup>1</sup>Nathamong Mongkolnaphat and <sup>2</sup>Dr.Orathai Chuacharoen

This research was studied for 2 objectives 1) To compare the Level of Job Burnout of Thai employees in private companies in Bangkok. 2) To study Job Satisfaction that affect the Job Burnout Thai employees of private companies in Bangkok. The Group of Sample used in the study was Thai employees in private companies in Bangkok. The research tools were 3 Questionnaire; 1) Personal Factors' Questionnaire. 2) Job Satisfaction Questionnaire 3) Job Burnout Assessment Questionnaire that developed and applied from Christina Maslach and Susan E. Jackson (1981)'s Measurement of Job Burnout. Statistics used in data analysis include Frequencies, Percentage, Mean, Standard deviation, Comparison of hypothesis t-test, one-way ANOVA (F-test) hypothesis test comparison, Analysis of variance and Multiple Regression analysis.

The results of this research are as follows;

1. The respondents had a high level of overall Job burnout. When considering each aspect, it was found that the aspect that was in a very high level consisted of 1 aspect is Reducing Personalization. And as for Job Burnout at a high level, there were two aspects, respectively, as follows: 1) Reducing Personal Success 2) Emotional Exhaustion.

2. Comparison results of Job burnout according to personal factors such as sex, age, marital status, personality, educational level, job position, age of work and personal burden. and/or family burden of employees of private companies in Bangkok area, it can be concluded that marital status, personality, educational level, job position, age of work and personal burden and/or family burden had no difference in Job Burnout, whereas sex and age had Depersonalization of Job burnout with statistical significance at 0.05.

**Keyword :** Job Satisfaction, Job Burnout

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้สังคมเกิดเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้องค์กรทุกองค์กรจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อยุคสมัยเพื่อความอยู่รอดในสังคมต่อไป ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารจัดการและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจุบันในเขตเมืองหลวงอย่างกรุงเทพมหานครที่เต็มไปด้วยผู้คนแออัดและรถราที่หนาแน่นอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เช้าจรดเย็น การใช้ชีวิตในสังคมจึงเต็มไปด้วยการแข่งขันและความเร่งรีบ ขาดการพักผ่อน และความกดดันจากการทำงานสะสมเป็นระยะเวลานานๆทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง ที่ส่งผลให้เกิดอาการต่างๆทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ หลับไม่เต็มอิ่ม ไม่สดชื่น อ่อนล้าอ่อนเพลีย รู้สึกหมดเรี่ยวแรง อารมณ์แปรปรวน หงุดหงิดง่าย ขาดความกระตือรือร้น เป็นต้น จนเกิดเป็นภาวะหมดไฟในเวลาต่อมา ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน มีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับผู้อื่น มองโลกในแง่ลบ มีทัศนคติไม่ดีในการทำงาน จนนำไปสู่การลาออก ซึ่งส่งผลเสียแก่องค์กร ทำให้องค์กรขาดแคลนบุคลากรและสูญเสียทรัพยากรต่างๆทั้งเงินและเวลา

เนื่องจากผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงานในบริษัทเอกชนที่ทำงานในสายงานทรัพยากรบุคคล และเคยประสบปัญหาในการทำงานดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตต่อตัวบุคคลและองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอยากค้นหาปัจจัยสาเหตุและหาแนวทางในการป้องกันแก้ไข เพื่อให้ทุกคนได้รู้จักสังเกตและรับรู้อาการของตนเองในการป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟ หรือ เกิดน้อยที่สุด

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) เพื่อศึกษาความพอใจในงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

- 1) พนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่แตกต่างกัน
- 2) ความพอใจในงานส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ความพอใจในงาน
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burn Out Syndrome) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion), ด้านการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduce Personal Accomplishment)

### วรรณกรรมและวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี และความหมาย ที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงาน

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในเชิงบวกหรือลบ ของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ที่มีปัจจัยต่างๆเป็นองค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะงาน, ค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า, ผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน, สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่สนองตอบความต้องการของบุคคล และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

##### 1.1 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

Glimmer (1971, 279-283) ได้สรุปมิติที่ส่งผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ได้แก่ ค่าจ้าง, ผลตอบแทน, ความก้าวหน้าในงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, การบังคับบัญชา, องค์กรและการจัดการ, ลักษณะงานที่ทำ, สภาพการทำงาน, ลักษณะทางสังคม และการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ ยัง

เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ, อายุ, ระยะเวลาในการทำงาน, ความเฉลียวฉลาด, ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพส่วนตัว

## 1.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2551,99) ได้สรุป เรื่องความพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน 3 แนวคิด ได้แก่

1. ผลการปฏิบัติงานเป็นสาเหตุของความพอใจในงาน
2. ความพอใจในงานเป็นสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน
3. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

## 2. แนวคิด ทฤษฎี และความหมาย ที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ

องค์การอนามัยโลก(WHO) ประกาศขึ้นทะเบียนให้ ภาวะหมดไฟ หรือ Burnout Syndrome (เบิร์นเอาท์) เป็นโรคใหม่ มีสถานะเป็นภาวะที่กลุ่มอาการที่จะต้องได้รับการรักษา และกำหนดให้อยู่ในบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (The International Classification of Diseases) ขององค์การอนามัยโลก ฉบับที่ 11 หรือ ICD-11 โดยเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 และได้นิยามลักษณะอาการว่า เป็นกลุ่มอาการที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังเฉพาะในสถานที่ทำงานที่ไม่สามารถจัดการงานให้ประสบความสำเร็จได้ ภาวะหมดไฟ ตามการจำแนก หมายถึง ปรากฏการณ์ในเฉพาะอาชีพเท่านั้น และไม่ควรรนำมาเพื่อใช้อธิบายประสบการณ์ด้านอื่นๆในชีวิต

ผู้วิจัยขอสรุปว่า ภาวะหมดไฟ หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ ซึ่งเกิดจากการทำงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองในการทำงาน การขาดอิสระ การมีภาระงานที่มากเกินไป ต้องทำงานหนักต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานจนเกิดเป็นความเครียดสะสม จนส่งผลต่อเสียต่อร่างกายและจิตใจ เช่น รู้สึกเบื่อหน่าย วิตกกังวล ท้อแท้ หมดกำลังใจ มีทัศนคติในแง่ลบ อารมณ์แปรปรวน อ่อนเพลีย และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ

### อาการและระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน

แมคคอนเนล (McConnell, 1982, อ้างถึงใน สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554:33-34) แบ่งอาการของภาวะหมดไฟตามลักษณะการให้ความช่วยเหลือ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 - ระดับต่ำ เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้นๆโดยมีอาการแสดงออกมาเพียงเล็กน้อยและถ้าสามารถแก้ไขด้วยการพักผ่อน

ระดับที่ 2 - เป็นอาการที่มีระยะเวลานานขึ้น แม้จะได้รับการพักผ่อนอย่างเต็มที่แล้วก็ตามก็ยังไม่รู้สึกเมื่ออยู่ การแก้ไขภาวะหมดไฟจะยุ่งยากมากกว่าระดับแรก

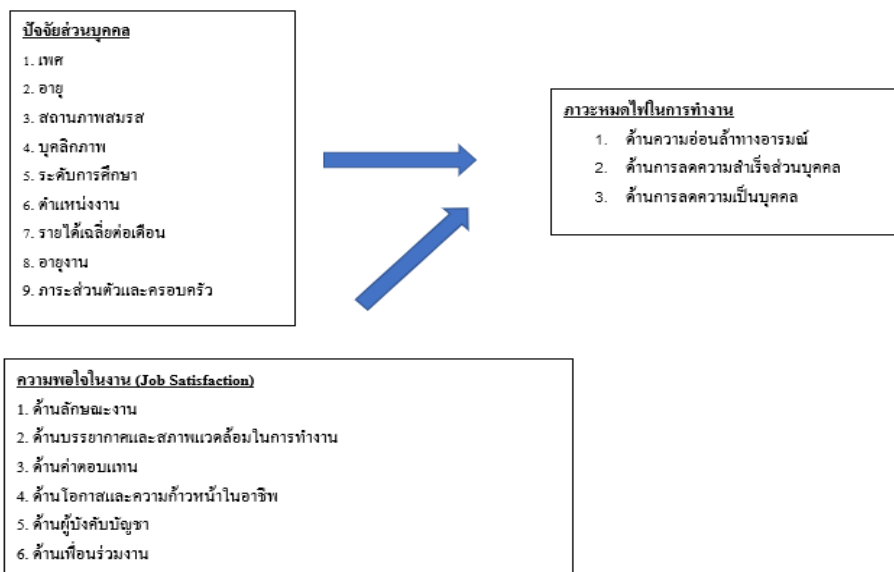
ระดับที่ 3 เป็นอาการภาวะหมดไฟที่ต่อเนื่องจากระดับที่ 2 ซึ่งมีอาการแสดงออกทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน เกิดแผลในกระเพาะอาหาร เจ็บป่วยเรื้อรัง ซึมเศร้า

ภาวะหมดไฟในระดับ 1 และ ระดับที่ 2 สามารถกลับคืนสู่ปกติได้หากได้รับการแก้ไข แต่อาจจะกลับเป็นอีก ส่วนบุคคลที่มีภาวะหมดไฟระดับ 3 จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงกลับสู่สภาวะปกติได้อีกโดยง่าย ต้องได้รับการช่วยเหลือเป็นพิเศษ และอาจเปลี่ยนเป็นอาการเจ็บป่วยทางจิตได้

### การประเมินภาวะหมดไฟ

Christina Maslach และ Susan E. Jackson (1981) ได้พัฒนาแบบประเมินคัดกรองภาวะหมดไฟ มีชื่อว่า Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินภาวะหมดไฟ ในการทำงานที่ถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ (นครินทร์ ชุนงาม, 2563) ประกอบด้วยทั้งหมด 22 ข้อ จะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล 8 ข้อ 5 ข้อ โดยในแต่ละข้อจะมีมาตราวัดความถี่ของความรู้สึก แบ่งเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 = ไม่เคยรู้สึก ระดับ 2 = รู้สึก ปีละ 2-3 ครั้ง ระดับ 3 = รู้สึก เดือนละ 1 ครั้ง ระดับ 4 = รู้สึก เดือนละ 2-3 ครั้ง ระดับ 5 = รู้สึก สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ระดับ 6 = รู้สึก สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ระดับ 7 = รู้สึก ทุกๆวัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ระเบียบวิธีวิจัย

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการคำนวณนี้ใช้สูตร Taro Yamane (1973) กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดจำนวน 400 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้  
ใช้เครื่องมือโดยจะแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ

2) การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีทั้งหมด 47 ข้อ โดยแบ่งปัจจัยเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน,ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน, ด้านค่าตอบแทน, ด้านโอกาสและความก้าวหน้า, ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พัฒนาและประยุกต์มาจากแบบประเมิน Maslach Burnout Inventory (MBI) ของ Christina Maslach และ Susan E. Jackson (1981) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินภาวะหมดไฟ ประกอบด้วยทั้งหมด 22 ข้อ จะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) ตรวจสอบการใช้ภาษา และพิสูจน์ความถูกต้อง ความสมบูรณ์และเที่ยงตรงของเนื้อหา และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจากผู้ทรงวุฒิทั้ง 3 ท่าน

2) นำผลการพิจารณามาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยแบบสอบถามนี้มี ค่า IOC เท่ากับ 0.93

3) นำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และวัดค่าความน่าเชื่อถือวิธี Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) ในภาพรวมเท่ากับ 0.93 สามารถวัดความน่าเชื่อถือในแต่ละด้านได้ ดังนี้ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เท่ากับ 0.93 ด้านความพอใจในงาน เท่ากับ 0.85 ด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน เท่ากับ 0.94

- 4) เตรียมแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในการเก็บข้อมูลการวิจัย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การใช้แหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

- 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม 2565 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด
- 2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบทดสอบสมมติฐาน t-test, การเปรียบเทียบทดสอบสมมติฐาน ANOVA (F-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ Multiple Regression

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.8 , มีอายุอยู่ในช่วง Gen Y (26-42 ปี) คิดเป็นร้อยละ 60.8, มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 71.5, มีบุคลิกภาพแบบชอบเก็บตัว (Introvert) คิดเป็นร้อยละ 55.5, ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.3, ปฏิบัติงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 63.0, มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8, มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.5, มีภาระส่วนตัว หรือ/และ ภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน คิดเป็นร้อยละ 61.8

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อความพอใจในงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นต่อความพอใจในงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$ ) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ ) ด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.00$ ) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าโดยรวม อยู่ในระดับ



ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.13$ ) ด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$ ) ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.78$ )

### 3. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

เพศและอายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อภาพรวมของภาวะหมดไฟในการทำงานและภาวะหมดไฟรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม รายด้านในด้านการลดความเป็นบุคคลจะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 4. การวิเคราะห์ความพอใจในงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ความพอใจในงานด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานเชิงบวกมากที่สุดในด้านภาพรวมและทุกด้านของภาวะหมดไฟในการทำงานและความพอใจในงานด้าน โอกาสและความก้าวหน้าส่งผลต่อภาพรวมของภาวะหมดไฟในการทำงานเชิงลบน้อยที่สุดในด้านภาพรวมและทุกด้านของภาวะหมดไฟในการทำงาน

## การอภิปรายผล

### 1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส บุคลิกภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ภาระส่วนตัว หรือ/และภาระครอบครัว มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ได้ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมรัตน์ สกมลพิมลรัตน์ (2556) ได้ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

### 2. ผลการศึกษาคความพอใจในงานที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาสมมติฐาน ปัจจัยความพอใจในงาน จะมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.78$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีความต้องการมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่อยู่ใน Gen Y และ GenZ มีมากเป็นอันดับ 1 และ 2 ตามลำดับ ซึ่งเป็น Gen ที่มีอายุใกล้เคียง และเมื่อมาทำงานร่วมกันจึงมีความใกล้ชิดสนิทสนมในการทำงาน และอีกปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ ปัจจัยด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.73$ ) อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการในด้านความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และเอื้ออำนวยความสะดวกและความราบรื่นในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านฉันรู้สึกว่างานของฉันเป็นงานที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ เพื่อนร่วมงานของฉันมีความเป็นมิตร ( $\bar{x} = 4.03$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และมีค่ามากที่สุด อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในสังคมการทำงาน ต้องการมิตรภาพในการทำงาน และต้องการความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งข้อสรุปดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพฤกษา พุทธิสาริก (2563) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสาขางานการไฟฟ้า ภาค 3 ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการของงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับทรัพยากรในงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

### 3. ผลการศึกษาการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีภาพรวมของระดับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการลดความเป็นบุคคล มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x} = 4.86$ ) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.61$ ) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.04$ ) ซึ่งสอดคล้องและใกล้เคียงกับงานวิจัยของนครินทร์ ชุนงาม (2563) ได้ศึกษาสุขภาพจิตและภาวะหมดไฟในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยนี้ สรุปได้ว่า แพทย์ส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ละด้านในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

## 1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1) ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในการจัดโครงสร้างองค์กรและสายบังคับบัญชา กำหนดขอบเขตงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานและสร้างมาตรฐานในการทำงานและระบบการประเมินให้มีความชัดเจนและเกิดความยุติธรรม ตลอดจนการกระจายอำนาจให้อำนาจในการตัดสินใจ และอิสระในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในงานและลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

2) ผู้วิจัย เห็นว่า ในเรื่องการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนช่วยส่งเสริมในเรื่องปัจจัยของความพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ ถ้าองค์กรปลูกฝังค่านิยมและสร้างวัฒนธรรมที่มีรูปแบบการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนี้การคัดเลือกบุคคลก็มีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริม

3) ผู้วิจัย ขอเสนอแนะว่า เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ผู้บริหารองค์กรควรสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความเป็นมิตร ส่วนในเรื่องสภาพแวดล้อม ผู้บริหารองค์กรควรจัดมาตรฐานในการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ สะอาด ปลอดภัย หรือถ้าองค์กรมีขนาดใหญ่ หรือ มีลักษณะเป็นโรงงาน ผู้บริหารควรมีการจ้างเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ (จป.) ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกมีความปลอดภัยในการทำงาน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชน โดยแบ่งตามกลุ่มสัญชาติของบริษัท เพื่อเปรียบเทียบกัน เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า แต่ละสัญชาติก็จะมีวัฒนธรรมและระบบการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟที่แตกต่างกัน

2) ควรมีการแบ่งขนาดของกลุ่มบริษัทเอกชน เป็น กลุ่มขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ซึ่งผู้วิจัย เห็นว่า องค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน จะมีโครงสร้างและระบบการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพอใจในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน

## บรรณานุกรม

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ฐาปนี วังกานนท์ (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด. หน้า 7-15.
- ณัฐฐญา เทพมาศ (2560). ความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน องค์กรอิสระด้านพลังงานแห่งหนึ่ง: หน้า 22-27.
- Sections. (2019). *WHO recognizes burnout as medical condition*. Search on April 10, 2022. from website <https://newsinfo.inquirer.net/1123798/who-recognizes-burn-out-as-medical-condition>
- Aroundonline. (2019). องค์กรอนามัยโลกชี้ “ภาวะหมดไฟในการทำงาน” โรคใหม่! มีผลสภาพต้องได้รับการรักษาในทางการแพทย์เป็นครั้งแรก. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2565 ,จากเว็บไซต์ <https://www.aroundonline.com/burnout-syndrome>.
- Nitayaporn. (2562). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (*burnout syndrome*). สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2565 ,จากเว็บไซต์ <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2270>.
- ปทุมรัตน์ สกฤตพิมลรัตน์. (2556). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข และ สุนทร ศุภพงษ์. (2557).ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ. ธรรมศาสตร์เวชสาร. ปีที่ 5,ฉบับที่ 2.
- นครินทร์ ชุนงาม. (2563). สุขภาพจิตและภาวะหมดไฟในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนครราชสีมา. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 2563;28(4):348-59.
- ปองกานต์ ศิโรรัตน์. (2563). ศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (*Job Burnout*) ของพนักงาน องค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พฤกษา พฤทธิสาริกกร. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Maslach C., & Jackson S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behaviour, Vol. 2, No.99-113.